

**Factores de incidencia en el tiempo de activación y respuesta en las ambulancias despachadas por el ECU 911 en el Cantón Girón**

**Incidence factors in the activation and response time in the ambulances dispatched by ECU 911 in the Cantón Girón**

**Fatores de incidência no acionamento e tempo de resposta das ambulâncias despachadas pela ECU 911 no Cantón Girón**

Magaly Fernanda Suqui Ortega<sup>1</sup>  
Instituto Tecnológico Superior Universitario San Isidro  
magalyfernandasuqui@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0004-3283-2204>



Cesar Arturo Criollo Cabrera<sup>2</sup>  
Instituto Tecnológico Superior Universitario San Isidro  
cesarcriollo@sanisidro.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0009-3336-7267>



 DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/n2/158>

**Como citar:**

*Suqui, M. & Criollo, C. (2023). Factores de incidencia en el tiempo de activación y respuesta en las ambulancias despachadas por el ECU 911 en el Cantón Girón. Código Científico Revista de Investigación, 4(2), 534-550.*

**Recibido:** 11/09/2023

**Aceptado:** 11/12/2023

**Publicado:** 31/12/2023

---

<sup>1</sup> Docente del Instituto Tecnológico Superior Universitario San Isidro

<sup>2</sup> Docente del Instituto Tecnológico Superior Universitario San Isidro

## **Resumen**

El presente estudio investigativo tiene como objetivo determinar los factores que inciden en el tiempo de activación y respuesta en las ambulancias despachadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a la Institución de Emergencias del cantón Girón. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se realizó un proceso de forma secuencial y probatorias con el fin de identificar las necesidades que se tiene dentro del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Institución de Emergencias del cantón Girón, de la misma forma se utilizó una investigación bibliográfica y descriptiva, buscando información confiable en los diferentes motores de búsqueda virtuales, artículos y trabajos relacionados, la información necesaria para la investigación se recolectó a través de encuestas. La población identificada para esta investigación fue de 52 participantes, donde 40 son funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Cuenca y 12 pertenecen a la Institución de Emergencias del cantón Girón. Los resultados obtenidos evidenciaron que los factores de tiempo, comunicación, desconocimiento del lugar, no existe disponibilidad de equipos de rescate o la información dada por la persona que solicita la ambulancia no es clara y precisa haciendo que el chofer de la ambulancia no se ubique y se pierda. En conclusión, la atención de una emergencia y el despacho de las ambulancias de la Institución de Emergencias del cantón Girón, es deficiente, en vista que las ambulancias no son despachadas de forma inmediata.

**Palabras claves:** Factores, Emergencia, tiempo de respuesta.

## **Abstract**

The present research study aims to determine the factors that affect the activation and response time in the ambulances dispatched by the Integrated Security Service ECU 911 to the Emergency Institution of the Girón canton. The methodology has a quantitative approach, because a sequential and evidentiary process was carried out in order to identify the needs that are within the Integrated Security Service ECU 911 and the Emergency Institution of the Girón canton, in the same way a bibliographic and descriptive research was used, looking for reliable information in the different virtual search engines, articles and related works, the information needed for research was collected through surveys. The population identified for this research was 52 participants, where 40 are officials of the Integrated Security Service ECU 911 of the city of Cuenca and 12 belong to the Emergency Institution of the canton Girón. The results obtained showed that the factors of time, communication, ignorance of the place, there is no availability of rescue teams or the information given by the person requesting the ambulance is not clear and precise causing the ambulance driver not to be located and lost. In conclusion, the attention of an emergency and the dispatch of the ambulances of the Emergency Institution of the Girón canton, is deficient, given that the ambulances are not dispatched immediately.

**Keywords:** Factors, Emergency, response time

## **Resumo**

O presente estudo de pesquisa tem como objetivo determinar os fatores que afetam a ativação e o tempo de resposta nas ambulâncias enviadas pelo Serviço Integrado de Segurança ECU 911 para o Estabelecimento de Emergência do cantão de Girón. A metodologia tem uma abordagem

quantitativa, pois foi realizado um processo sequencial e probatório para identificar as necessidades que estão dentro do Serviço Integrado de Segurança ECU 911 e da Instituição de Emergência do cantão de Girón, da mesma forma que foi utilizada uma pesquisa bibliográfica e descritiva, buscando informações confiáveis nos diferentes mecanismos de busca virtuais, Artigos e trabalhos relacionados, as informações necessárias para a pesquisa foram coletadas por meio de surveys. A população identificada para esta pesquisa foi de 52 participantes, sendo 40 funcionários do Serviço Integrado de Segurança ECU 911 da cidade de Cuenca e 12 pertencem à Instituição de Emergência do cantão de Girón. Os resultados obtidos mostraram que os fatores tempo, comunicação, desconhecimento do local, não há disponibilidade de equipes de resgate ou as informações dadas pela pessoa que solicita a ambulância não são claras e precisas fazendo com que o condutor da ambulância não seja localizado e se perca. Em conclusão, o atendimento de uma emergência e o envio das ambulâncias da Instituição de Emergência do cantão de Girón, é deficiente, uma vez que as ambulâncias não são despachadas imediatamente.

**Palavras-chave:** Fatores, Emergência, tempo de resposta

## **Introducción**

La atención pre-hospitalaria tiene inicio en el sitio donde sucede el accidente, es decir, donde existe amenaza a la salud de una persona (Alulema Zurita et al., 2017). Para ofrecer la atención debida al paciente, este se compone de un sistema de emergencia que tiene una serie de procesos, coordinación de acciones para la toma de decisiones y no debe concebirse como un simple servicio de transferencia de pacientes en ambulancias.

Este servicio se ha extendido con el transcurso del tiempo y a su vez ha perfeccionado la cobertura sobre el territorio nacional. En este sistema gracias a la única llamada con la línea 911 en la cual se reporta todo tipo de emergencias, las mismas que se encaminan para las diferentes instituciones de primera respuesta en atención pre hospitalaria (Cáceres Miranda, 2019).

Además, es importante señalar que, para proteger la integridad de una persona, es esencial tener un tiempo de activación adecuado en caso de emergencia. Por tal razón, la primera fase, inicia cuando el despachador recibe la llamada, es decir, la comunicación de la emergencia a la coordinación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se enfoca en las instrucciones adecuadas a seguir según el tipo de incidente informado y los recursos

disponibles. Es esencial que, la respuesta a la emergencia se lleve a cabo lo antes posible hasta que el equipo de emergencia pre hospitalaria llegue al lugar del paciente y se mantenga una estrecha relación y coordinación interinstitucional (Coordinación General De Planificación y Gestión Estratégica, 2016).

De esta manera, es importante destacar que el factor tiempo tiene un impacto en la atención y calidad que reciben los pacientes; este factor es crucial para la activación y respuesta a una emergencia. Además, resulta significativo destacar que los tiempos de respuesta es una sencilla expresión, pero de gran importancia en el resultado final de la atención al paciente.

Los beneficiarios de esta investigación son esencialmente las personas, quienes soliciten el servicio de ambulancia en el cantón Girón, porque la atención de calidad de los servicios pre hospitalarios y la satisfacción del usuario, son temas indiscutibles en los servicios de salud. Por otro lado, los beneficiarios indirectos es el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y los centros de salud de la ciudad o cantón, porque al conocer los factores que inciden en el tiempo de activación y respuesta de las ambulancias, se podrá efectuar acciones capaces de satisfacer las necesidades de los pacientes.

El objetivo de este estudio estuvo guiado hacia determinar los factores que influyen en el tiempo de activación y respuesta de las ambulancias despachadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 al Cuerpo de Bomberos del cantón Girón 2022.

De acuerdo con la investigación desarrollada por Arcaya (2020) el tiempo de activación y respuesta de ambulancias empieza desde el momento en que el despachador recibe la llamada hasta que el equipo de emergencia pre hospitalaria llegue a la escena donde está el paciente. En este tiempo de respuesta el personal debe estar debidamente capacitado para prestar una respuesta rápida, eficiente y oportuna, el tiempo de respuesta inciden en varios factores como:

### **Tiempo de Decisión**

Según la investigación realizada en la universidad del callao por Basurto (2020) el tiempo de decisión estimado varía entre los 5 a 11 minutos este tiempo es muy importante puesto que el despachador determinará la ambulancia más adecuada para la emergencia dependiendo de la ubicación, prioridad, distancia y disponibilidad, mientras más rápido sea el tiempo de decisión, aumentará la probabilidad de sobrevivir y disminuirá secuelas o complicaciones después del accidente.

### **Tiempo de Espera**

Como se menciona Quispe (2019) que el tiempo que el despachador da aviso a la ambulancia y esta llega al lugar de la emergencia. Esto también depende de la disponibilidad de la ambulancia, si ésta se encuentra operativa y disponible el tiempo será 0. De la misma forma se tendrá presente la distancia que el personal de emergencia debe movilizarse, el tiempo estimado dentro del sector urbano es de 8 a 10 minutos y en zonas rurales depende de la ubicación.

### **Tiempo Rodado**

Es el tiempo que pasa desde que sale la ambulancia de la base o indica su disponibilidad hasta llegar a la emergencia médica, el tiempo de llegada de los servicios médicos de emergencia debe ser en un tiempo estimado como máximo de 10 minutos en áreas urbanas y en las áreas rurales el tiempo estimado va de desde los 25 minutos esto dependerá según la distancia que tiene que recorrer (Basurto, 2020)

### **Motivos de demora**

Para determinar el tiempo de activación y respuesta adecuado, es necesario tener en cuenta algunos obstáculos que impiden que el personal de salud llegue a tiempo. Las causas de estas demoras pueden ser diversas, pero todas ellas son un problema en la atención al paciente. Se exteriorizan los siguientes:

Tabla 1:

Motivos de demora al abordaje de un llamado de emergencia

**Demora por la unidad:** Son las fallas técnicas o mecánicas que pueden ocurrir en el centro de despacho o unidad médica.

**Demora por el personal:** Es la inasistencia, mal estado de salud o abandono del servicio ocasionado por el personal de salud pre hospitalario.

**Demora por la comunicación:** Son las fallas ocasionadas por la mala comunicación que pueden ocurrir de diversas formas como interferencias o poco alcance del medio de comunicación.

**Demora por la geografía:** ocurre cuando el lugar donde se encuentra el paciente es de difícil acceso.

**Fuente:** información recopilada de (Duque et al., 2013)

De acuerdo con la investigación planteada por Arcaya (2020) en la cual manifiesta que los primeros 60 minutos después del incidente o también llamada “hora de oro” por lo tanto, demuestra la importancia de la pronta llegada de los servicios de emergencia para proporcionar atención médica a los afectados y prevenir lesiones que puedan poner en peligro la vida de las personas accidentadas.

## Metodología

La metodología aplicada en el estudio fue de enfoque cuantitativo porque según Hernández Sampieri et al. (2014) indica que se “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7). En este caso se recopiló datos que permitieron el análisis del factor de importancia y abordajes del servicio de emergencias del cantón Girón.

El alcance de estudio fue de tipo descriptivo, porque se enfocó en el análisis de la percepción ciudadana con respecto a la respuesta recibida en el caso de emergencias, además de determinar el tiempo de activación y respuesta de las ambulancias despachadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a la Institución de Emergencias del cantón Girón.

Es importante recalcar que este alcance hace está centrado en “medir de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación” (Arias, 2012, p. 25).

El diseño de estudio fue no exploratorio porque se desarrolló la investigación con base a la observación y experiencias directas en el entorno del caso. Este diseño de acuerdo a Hernández Sampieri et al. (2014) expone que se trata de “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). Además, se aplicó un corte de estudio de tipo transversal, con el cual se recopiló los datos de investigación en un solo momento, los cuales permitieron profundizar en la investigación.

El método de investigación empleado fue deductivo porque se analizó de forma general los datos de tiempo de activación y respuesta de las ambulancias despachadas por el servicio del ECU 911 dentro del cantón Girón. Desde la perspectiva de Hernández Sampieri et al. (2010) indica que el método en mención desarrolla análisis desde un plano general a lo particular con base a razonamientos lógicos, para ello se basa en datos precisos.

La población para el desarrollo de la investigación estuvo focalizada en el personal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y personal de la Institución de Emergencias del cantón Girón. Para la ejecución de la investigación se obtuvo una muestra probabilística de tipo aleatoria simple, puesto que, la población definida es de 52 participantes, donde 40 son funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ubicados en la ciudad de Cuenca, además se consideró a los 12 funcionarios que conforman la Institución de Emergencias del cantón Girón. Por lo tanto, se trabajó con todos los involucrados en mención mediante el éxito de respuesta por lo cual la muestra finalmente determinada es de 52 participantes.

El estudio realizado en su primera etapa, partió de un análisis documental en el cual se revisaron varios documentos como: investigaciones o trabajos realizados previamente

relacionados al objeto de estudio, libros, protocolos, manuales, guías, artículos científicos, informes técnicos y boletines. En la segunda etapa de recolección de información se empleó la técnica de la encuesta que se aplicó al personal en general del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Cuenca y la Institución de Emergencias del cantón Girón, para ello se planteó como instrumento el cuestionario estructurado con variables relacionadas a al tiempo de activación y respuesta de las ambulancias, los factores que influyen en sus traslados a diferentes situaciones de emergencia y la labor del personal de las instituciones mencionadas anteriormente.

Finalmente, se procedió a realizar una clasificación de las encuestas obtenidas. Además de la creación de una base de datos en el programa Microsoft Excel para la tabulación de la información recolectada; posteriormente, se procesó y analizó los resultados utilizando estadística descriptiva.

## **Resultados**

El levantamiento de información a los 52 participantes del estudio, permitió obtener resultados relacionados al tiempo de respuesta y los factores de influencia en los traslados en casos de emergencia en el cantón Girón. De lo cual, se presenta lo siguiente:

### **Consideración de la información proporcionada por el centro de llamadas de emergencia**

En relación a los resultados obtenidos en la tabla 2, indica que el 44% de los participantes señalan que están completamente de acuerdo que es necesario que la información tenga mayor exactitud en cuanto al reporte de emergencias desde el centro que reporta la misma a los organismos de socorro, mientras que el 50% de individuos del estudio manifiesta que está parcialmente de acuerdo que la información entregada en la llamada de emergencia sea detallada y objetiva. La información adecuada y con mayor exactitud permitirán que el



organismo de socorro tenga un mejor abordaje de la emergencia y sobre todo aplique medidas de atención eficientes en un tiempo justo (Álvarez Rello et al., 2011).

Tabla 2  
Información proporcionada por el centro de llamadas de emergencia

Niveles	Total
Completamente de acuerdo	44 %
Parcialmente de acuerdo	50 %
En desacuerdo	6 %
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

### Influencia de la ubicación en el retraso de abordaje de un llamado de emergencia

En la tabla 3, se presenta el análisis de la existencia de influencia del factor ubicación en el caso del traslado del organismo de socorro al llamado de emergencia, de lo cual manifiesta el 48% de los encuestados que están totalmente de acuerdo en que la deficiencia de información puntual del lugar de ubicación de emergencia genera retrasos y por ende fallas considerables en la atención de una situación de emergencia. Además, el 46% expresan que están parcialmente de acuerdo, también en el levantamiento de información se consultó las causas que generan este tipo de inconvenientes, de lo cual indican que es por información escasamente puntual o por la no existencia de un punto específico de referencia de la zona de llamado.

De acuerdo a Alcocer-García et al. (2022) explica que la ubicación geográfica del lugar donde ocurre la emergencia es vital para que la atención de los servicios prehospitalarios sea adecuada, este factor es considerado uno de los más importantes para cumplir con las actividades de atención acorde al tiempo que estipula el protocolo y normativa.

Tabla 3:  
Influencia de la ubicación en el retraso de abordaje de un llamado de emergencia

Niveles	Total
Completamente de acuerdo	48 %
Parcialmente de acuerdo	46 %
En desacuerdo	6 %

---

<b>Total</b>	100%
--------------	------

---

Fuente: Elaboración Propia

### **Ausencia de atención de una emergencia por desconocimiento de la dirección de reporte**

En la figura 1, en relación al caso de una ausencia de atención a un llamado de emergencia por el factor ubicación geográfica se obtiene que, el 62% de los encuestados indican que, si tuvieron esta incidencia, mientras que el 38% expresan que no existió este tipo de inconveniente. Con base a los resultados obtenidos, se puede apreciar que la explicación de la dirección adecuada del lugar de la emergencia a atender es de vital importancia por el hecho que una pérdida de tiempo podría ocasionar desenlaces trágicos. La precisión del lugar en donde se suscita la emergencia es de gran importancia porque se tiene un tiempo limitado en el abordaje, porque el personal prehospitalario debe tomar decisiones oportunas, en aras de optimizar el tiempo y el manejo del paciente para tener un resultado exitoso (Alulema et al., 2017).

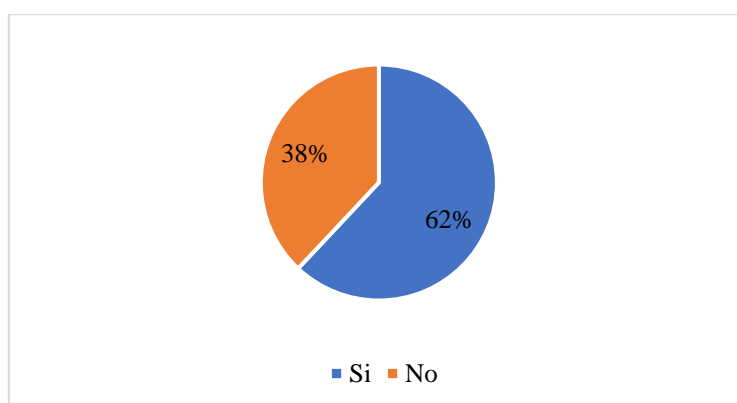


Figura 1: Ausencia de atención de una emergencia por desconocimiento de la dirección de reporte.  
Fuente: Elaboración Propia

### **Importancia de integración de miembros de diferentes entidades por cantón en el centro de llamadas de emergencias**

En el desarrollo de los resultados relacionados a la integración de al menos un miembro de diferentes entidades de los diferentes cantones, se obtiene que, el 75% manifiesta que, si es necesaria esta acción, pero el 25% expresa que no es necesario. Con base al resultado de mayor

influencia se puede acotar que, si el centro de atención de llamadas de emergencias está conformado por miembros de los diferentes cantones facilitaría la ubicación a los organismos de socorro en el caso de transferir la solicitud de ayuda, esto podría evitar situaciones negativas y permitiría la fácil direccionalidad.

De acuerdo a Peña Nieto et al. (2017) presenta que las llamadas que son receptadas en casos de emergencias y a la vez son comunicadas a los organismos de socorros, deben estar accionadas por personas altamente capacitadas, además de poseer conocimientos geográficos calificados, por lo cual el gobierno Federal mexicano y la Secretaría de gobernación establecen exigencias en el perfil de los operadores que atenderán y comunicarán las llamadas de emergencias.

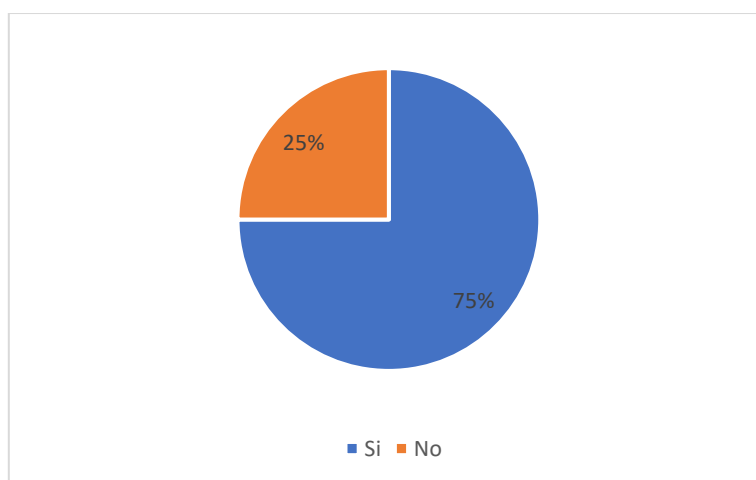


Figura 2: Importancia de integración de miembros de diferentes entidades por cantón en el centro de llamadas de emergencias

Fuente: Elaboración Propia

### **Frecuencia de proporción de direcciones fuera de cobertura de una emergencia**

En la tabla 4, se presenta el análisis de los resultados relacionados a frecuencia de proporción de las direcciones fuera de cobertura facilitado por el centro de llamadas, de lo cual se deduce que, el 73% de los involucrados del estudio manifiestan que este tipo de direcciones proporcionadas es frecuente, mientras que el 14% indica que no existe tal situación. A este resultado se puede acotar que el centro de llamadas de emergencia de poseer conocimientos adecuados de los sectores que solicitan ayuda, para que puedan direccionar a los organismos

de socorro que mayor cercanía tengan al lugar y evitar contratiempos que generen un abordaje tardío.

Tabla 4:  
Frecuencia de proporción de direcciones fuera de cobertura de una emergencia

<b>Frecuencia</b>	<b>Total</b>
Muy frecuente	13 %
Frecuentemente	73 %
Nunca	14 %
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

### **Contacto directo de los pobladores con los organismos de socorro del sector de residencia**

Se analizó si factible que los pobladores del sector de residencia realicen contacto directo con los organismos de socorro en caso de requerir ayuda por alguna situación de emergencia, de lo cual el 44% los encuestados expresaron que están en desacuerdo, mientras que el 39% indican que están completamente de acuerdo y un porcentaje minoritario menciona que están parcialmente de acuerdo.

Con base a estos resultados se consultó directamente con los sujetos de estudios para conocer las razones por las que no estarían de acuerdo y expresaron que en ocasiones los pobladores optan por realizar llamadas falsas, lo que ocasiona que los recursos de emergencias sean desplazados innecesariamente, esta situación en épocas anteriores a la existencia de los centros de atención de llamadas de emergencias, se presentaba constantemente. Por tal razón, Rosero (2019) menciona que las llamadas falsas pueden interrumpir el accionar de los servicios de emergencias en el caso de emergencia real, porque se desplaza elementos y recursos fundamentales.

Tabla 5:  
Contacto directo de los pobladores con los organismos de socorro del sector de residencia

<b>Escala</b>	<b>Total</b>
Completamente de acuerdo	39 %

Parcialmente de acuerdo	17 %
En desacuerdo	44 %
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

### Factores que impiden acudir inmediatamente a tiempo en la activación y respuesta con las ambulancias

En la figura 3, se presentan los resultados relacionados a los factores que impiden la activación y respuesta con las ambulancias se vea afectada, de lo cual se obtiene que, el 40,38% de encuestados manifiestan que las instituciones de socorro no disponen de ambulancias, mientras que el 21,15% no tienen apoyo de las autoridades que podrían ayudar en el caso de una emergencia, también se considera que el 13,46% se han visto afectados por las direcciones erróneas y el 3,85% tuvieron inconvenientes de tiempo por causa de las inclemencias climáticas. Con base, a estos resultados se afirma de acuerdo a Chinchay et al. (2020) que los factores que también pueden influir en el abordaje de los servicios prehospitalarios son: los recursos humanos, equipamiento, infraestructura, procesos, estructura organizacional y financiamiento, aunque en algunos casos ciertos factores pueden influir internamente y no directamente en la atención de una emergencia.

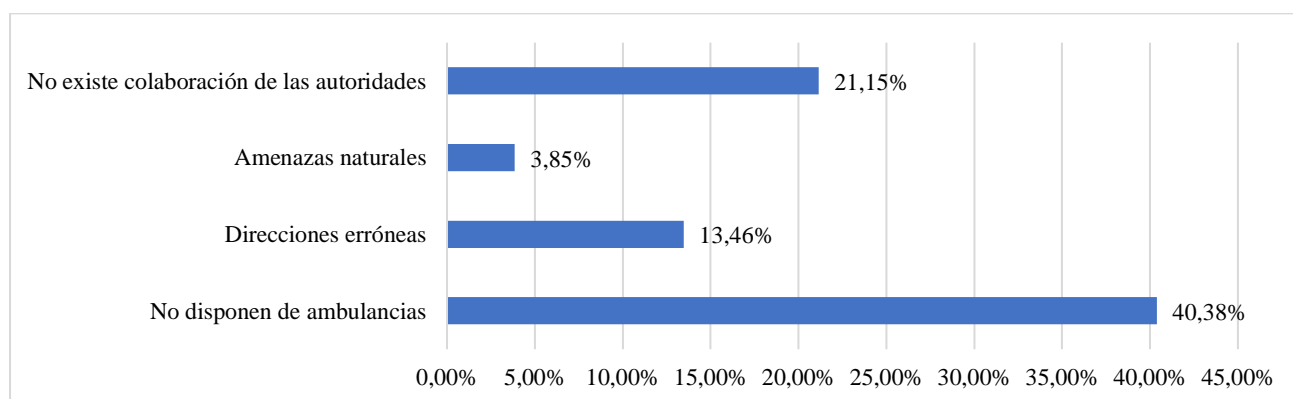


Figura 3: Factores que impiden acudir inmediatamente a tiempo en la activación y respuesta con las ambulancias  
Fuente: Elaboración Propia

### Factor de conocimiento del personal del centro de llamadas de emergencia en el despacho de ambulancias a los sectores fuera del cantón Cuenca

En la tabla 6, se realiza el análisis en relación a la influencia del factor de conocimiento que posee el personal del centro de llamadas con respecto a direccionar a las ambulancias a los sectores que se localizan fuera de la ciudad de Cuenca, de lo cual se detecta que, el 44% de los encuestados indican que están completamente de acuerdo, mientras que el 35% están parcialmente de acuerdo y el 21% en desacuerdo. Con base a, estos resultados se pueden identificar que el conocimiento de las zonas a las que se derivan las ambulancias es necesario porque de ello dependerá la eficacia del tiempo de abordaje de una emergencia por parte del personal de servicios de socorro.

Por lo tanto, afirma Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) que la gestión adecuada de la comunicación de una emergencia desde el centro de gestión del servicio de emergencias es vital porque ayudará a que la respuesta sea rápida, que la coordinación de recursos sea eficiente, permite la toma rápida de decisiones y proporcionar seguridad a los equipos de respuesta.

Tabla 6:  
Factor de conocimiento del personal del centro de llamadas de emergencia en el despacho de ambulancias a los sectores fuera del cantón Cuenca

Niveles	Total
Completamente de acuerdo	44 %
Parcialmente de acuerdo	35 %
En desacuerdo	21 %
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

El estudio permitió determinar los factores que pueden influenciar en el cumplimiento del tiempo adecuado del abordaje de los servicios prehospitalarios cuando las emergencias son anunciadas por el centro de servicios de llamadas del ECU 911, de lo cual se detecta que uno de los factores es el conocimiento de los operadores sobre la ubicación geográfica del lugar que fue reportada la emergencia, esta situación genera varios desperfectos que pueden comprometer el tiempo justo para que los organismos de socorro puedan actuar con eficacia y sobre todo manteniendo un estándar alto de calidad.

Además, se analiza que es necesario que en el centro de operaciones de servicio de emergencias esté conformado al menos por una persona de diversos sectores que pertenezca a un organismo de socorro, que conozca la situación geográfica del sector para que las solicitudes entregadas sean claras y mantengan precisión y evitar desenlaces fatales en algunos casos.

## **Conclusiones**

De la investigación realizada se puede evidenciar que el tiempo de activación y respuesta por parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Institución de Emergencias del cantón Girón para movilizar la ambulancia a la emergencia puede variar dependiendo los factores ambientales, direcciones erróneas, no existe disposición de ambulancias o no hay colaboración por parte de las autoridades.

Además, se identificó según las encuestas aplicadas que el 62% de la población menciona que en varias ocasiones la emergencia no es atendida debido que el personal que va en las ambulancias no encuentra la dirección del siniestro reportado, ya sea porque el personal no es de la localidad o no conocen el sitio donde se presentó la emergencia.

Por otra parte también se evidenció que el 63% del personal encuestado no está satisfecho con el tiempo de llegada a la emergencia, esto se da porque existen factores climáticos mecánicos o humanos que no permiten que la ambulancia llegue de manera oportuna a la emergencia reportada, aunque es necesario recordar que el tiempo de activación en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 está entre los 10 a 15 minutos siendo este un tiempo estándar según la estrella de la vida propuesta por National Association of Emergency Medical Technicians.

Finalmente, mediante las encuestas aplicadas al personal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y Cuerpo de Bomberos del cantón Girón se identificó que el tiempo de activación y respuesta de las ambulancias despachadas es poco eficiente debido que la respuesta es muy lenta, el personal no tiene el conocimiento del lugar donde van atender la

emergencia o no existe la suficiente disponibilidad de ambulancias para atender emergencias, por lo tanto estos factores provocan demoras en el servicio. Por tal razón, los encuestados consideran necesario que al menos un miembro de las instituciones de socorro de los diferentes sectores forme parte del centro de atención de llamadas de emergencias.

### Referencias bibliográficas

- Alcocer-García, P., Chung-Alonso, P., & Correa-Fuentes, D. A. (2022). Acceso de servicios de emergencia hacia los espacios públicos: relación de distancia y tiempo. *Revista de Arquitectura*, 24(1). <https://doi.org/10.14718/revarq.2022.24.1.3892>
- Alulema Zurita, P. S., Martínez Martínez, R., González Salas, R., Moreno Martín, G., & Cisneros Pérez, D. J. (2017). Atención prehospitalaria en emergencias por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. *Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 2(2, Jun). <https://doi.org/10.29033/ei.v2n2.2017.02>
- Álvarez Rello, A., Álvarez Martínez, J. A., Álvarez Rueda, J. M., Barreiro Díaz, M. V., Barroeta Urquiza, J., Bernal Romero, J. M., Bernández Otero, M., Calvo Aguirre, A., Carriedo Scher, C., Casado Flórez, I., Cebrecos Tamayo, R., Corral Torres, E., Cortés..., Davoli, E., De Castro Rodríguez, F., De Álamo Giménez, A., & Vázquez Naveira, P. (2011). *Los servicios de emergenciay urgencias médicasextrahospitalarias en España*.
- Arcaya Arhuata, Y. C. (2020). *Factores que influyen en el tiempo de respuesta del equipo asistencial en el sistema de atención mível de urgencia, TACNA - 2018*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de la investigación, introducción a la metodología científica. In *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN* (6ta. Ed., Vol. 6, Issue 6). EDITORIAL EPISTEME.
- Basurto Vicente, C. L. (2020). *Plan de intervencion de enfermeria en atencion pre hospitalaria en accidentes de tránsito en el servicio de emergencia del centro de salud de Nuevo Imperial. Cañate 2018-2020* [Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5393/BASURTO%20VICENTE%20FCS%20DA%20ESPEC%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres Miranda, M. J. (2019). *Implementación de sistema de gestión para mejorar la disponibilidad de transporte secundario de servicio de ambulancias en referencia de pacientes de SIREM Norte en el año 2019* [Universidad San Francisco de Quito]. <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/8080>
- Chinchay Velasco, K. S., Franco Suárez, R. del P., & Rosas Angulo, J. T. (2020). *Análisis de factores que influyen en la cobertura de atención prehospitalaria en Lima Metropolitana 2013 - 2019* [Universidad del Pacífico]. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2999/ChinchayKira\\_Tesis\\_maestria\\_2020.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2999/ChinchayKira_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1)



- Coordinación General De Planificación y Gestión Estratégica. (2016). *Informe de gestión del servicio integrado de seguridad ECU 911*.
- Duque Bedoya, V., Henao Caro, T., Pérez Arroyave, N. A., & Pérez Restrepo, C. M. (2013). *Tiempo De Respuesta De Atención Pre-Hospitalaria En Accidentes Motociclisticos vs La Satisfacción Objetiva Del Paciente Frente A Los Procedimientos* [Universidad CES]. [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2094/Respuesta\\_atencion\\_accidentes.pdf;jsessionid=07FB9FA26BB058BD0729E4EBBACE8D26?sequence=2](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2094/Respuesta_atencion_accidentes.pdf;jsessionid=07FB9FA26BB058BD0729E4EBBACE8D26?sequence=2)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, B. L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2010). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación* (5ta Ed.). McGraw Hill.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Marco de gestión del riesgo de emergencias y desastres de salud*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/348823/9789240017443-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña Nieto, E., Osorio Chong, M. Á., Álvaro Vizcaíno, Z., & Del Río Hernández, G. (2017). *Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia*.
- Quispe Torres, C. R. (2019). *Calidad operativa y asistencial durante la atención prehospitalaria de emergencia y urgencia de un servicio privado de Ambulancia de Lima, noviembre de 2016* [Universidad Privada “Norbert Wiener”]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2860/TESIS%20Quispe%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosero Ordóñez, E. M. (2019). *Portafolio de proyectos tecnológicos para los protocolos de atención de emergencias del SIS ECU 911 Riobamba - Chimborazo* [Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10333/1/ACTFMFG015-2019.pdf>